



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานสวัสดิการสังคม สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางปะอิน

ที่ อย ๖๑๑๐๑ /

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ รอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางปะอิน

ด้วยงานสวัสดิการสังคม ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ได้รวบรวมผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อหรือขอรับบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบางปะอิน รอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕ และได้นำผลสรุปการประเมินผลในภาพรวมการให้บริการ และวิเคราะห์ประเมินผลพร้อมข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยสอบถามผู้รับบริการ จำนวน ๖๓ คน ด้านความพึงพอใจ ๓ ด้าน ได้แก่ ๑. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ๓. ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนราย/จำนวน%)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ	๓๐/ ๔๗.๖%	๓๓/ ๕๒.๔%			
๑.๒ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	๖๓/ ๑๐๐%				
๑.๓ เจ้าหน้าที่แนะนำ ตอบคำถามชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๓/ ๑๐๐%				
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๖๓/ ๑๐๐%				
ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนราย/จำนวน%)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๒.ด้านการให้บริการ					
๒.๑ มีช่องทางบริการที่หลากหลาย	๖๓/ ๑๐๐%				
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๓/ ๑๐๐%				
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๖๓/ ๑๐๐%				
๒.๔ มีผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔๙/ ๗๗.๘%	๑๔/ ๒๒.๒%			

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนราย/จำนวน%)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
๓.ด้านอาคารสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา	๕๙/ ๙๓.๗%	๔/ ๖.๓%			
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศ	๕๕/ ๘๗.๓	๘/ ๑๒.๗%			
๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารชัดเจนและเหมาะสม	๕๖/ ๘๘.๙%	๗/ ๑๑.๑%			

แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สุทนต์ ทาชาชนนธ์
(นางสาวสุทนต์ วาราชนนท์)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

(นายยุทธพงศ์ ปัญญา)
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลบางปลาหมอ
๑๓ มีนาคม ๒๕๖๕

ทราบ
นาง

(นางสาวภัทราวดี กาญจนวรกุล)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลบางปลาหมอ